

## ABSTRAK

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya untuk pengawal Pemerintah Kota Surabaya sebagai pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Tuntutan masyarakat memperoleh pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan, harus terealisasi. Harapan tersebut akibat dari rumitnya proses pelayanan perizinan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kinerja pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 17 Tahun 2017 pada UPTSA melalui enam aspek penilaian. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja UPTSA dalam melayani publik sudah baik. Hal ini terlihat dari aspek kebijakan pelayanan dengan tersedianya penginformasian standar dan maklumat pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara dalam melayani, tersedianya wadah aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kinerja; aspek profesionalisme SDM yaitu pelaksana layanan responsif waktu dan berkompeten sesuai jenis layanan, kesigapan dan budaya pelayanan mencerminkan penyelenggara layanan siap dalam melayani sesuai kode etik pegawai; ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan termasuk pengguna difabel; aspek sistem informasi pelayanan publik untuk menginformasikan dan mendukung operasional pelayanan agar diketahui publik; ketersediaan tempat khusus konsultasi dan pengaduan guna memberikan informasi serta klarifikasi; adanya inovasi pelayanan publik memudahkan pelayanan perizinan secara online.

**Kata Kunci :** Kinerja, Pelayanan Publik, PermenPAN Nomor 17 Tahun 2017.

## **ABSTRACT**

Surabaya One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) which takes role as a city guardian of public service has obligation to give the best service within the society. Therefore, the community demand of getting excellent service which is expected, as it due to the complexity of licensing service process, need to be fulfilled.

This research aimed to examine the public service performance based on the regulation of Minister of Administrative Reform (PermenPAN) number 17 in 2017 at UPTSA through six aspects of measurement. While, the research was descriptive qualitative with the instrument of questionnaire, observation and documentation.

The research result concluded UPTSA performance in public service had run well. It could be seen from the aspects of service policy with the availability of standard information and service notice as the operator's obligation in serving, the availability of community aspirations to improve their performance; professionalism aspects i.e. the responsive and time efficiency service and also competent to the service types, readiness and service culture (it reflects service providers were ready to serve according to the employee code of ethics); the availability of facilities in providing a service which included for disable users; the aspect of information system of public service in order to inform and support the service operational which werw known by the public; the availability of a special consultation and complaint place in providing information and clarification; the existence of public service innovations in making online licensing service easier to be made.

**Keywords** : Performance, Public Service, PermenPAN number 17 in 2017.